



PENGARUH SEQUENCE OF SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN AROMATICA DI HOTEL THE 101 JAKARTA AIRPORT CBC

Nabilah Intishar¹, Titik Dewi Sartika², RD Hera Merdeka Khazinatul Khaeriah³

Prodi Pariwisata, Fakultas Parinkraf, Universitas Muhammadiyah Tangerang

nabilahintishar243@gmail.com¹, titik.d.sartika@gmail.com², heramerdeka@gmail.com³

Abstract. *The purpose of this study was to determine the effect of Sequence Of Service on guest satisfaction of Aromatica restaurant at The 101 Jakarta Airport CBC Hotel. This study uses quantitative research methods with statistical analysis tests assisted by the SPSS program. Based on the results of data analysis obtained, the results of the t hypothesis test are 10,014 and t-table 1,983 with sig 0.00 < 0.05, so H₀ is rejected and H₁ is accepted so it can be concluded that there is an influence of Sequence of Service on restaurant guest satisfaction. From simple linear regression testing obtained $Y = 6.328 + 0.333X$. The positive equation shows a strong relationship between the two variables which means that if the application of the Sequence of Service increases, more guests will be happy and satisfied. From the results of the above analysis, it can be concluded that Sequence Of Service has a significant effect on guest satisfaction.*

Keywords: *Sequence Of Service, Guest Satisfaction, Hotel The 101 Jakarta*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Sequence Of Service* terhadap kepuasan tamu restoran Aromatica di Hotel The 101 Jakarta Airport CBC. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan uji-uji analisis statistik yang dibantu dengan program SPSS. Berdasarkan hasil analisa data yang diperoleh maka hasil dari uji hipotesis t adalah 10.014 dan t-tabel 1.983 dengan sig 0,00 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh dari *Sequence of Service* terhadap kepuasan tamu restoran. Dari pengujian regresi linier sederhana diperoleh $Y = 6.328 + 0,333X$. Persamaan yang positif menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel yang berarti apabila penerapan *Sequence of Service* meningkat, maka lebih banyak tamu yang akan senang dan merasa puas. Dari hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Sequence Of Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kata kunci: *Sequence Of Service, Kepuasan Tamu, Hotel The 101 Jakarta*

1. PENDAHULUAN

Secara umum *Sequence of service* merupakan urutan dalam penerimaan tamu, penunjukan tempat, pengambilan pesanan, pengantaran minuman pertama, penyajian makanan dengan perhatian pada kualitas, pengecekan kepuasan tamu, penawaran

tambahan, penyajian hidangan penutup dan minuman, penyajian tagihan, dan berpamitan dengan ucapan terima kasih. Setiap langkah dirancang untuk menciptakan pengalaman makanan dan minuman yang memuaskan. Akan tetapi apakah *sequence of service* meningkatkan kepuasan pelanggan atau tidak dan seberapa besar pengaruh penerapan *sequence of service* terhadap kepuasan tamu, itulah yang menjadikan peneliti menginginkan menjalankan penelitian.

Menurut Kotler dalam (Muhammad Supriyanto, 2019), Kepuasan merupakan perasaan yang timbul ketika seseorang membandingkan harapan-harapannya dengan hasil atau kinerja suatu produk, yang bisa berupa rasa senang atau kecewa. Agar pelanggan merasa puas, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka terhadap produk yang disediakan oleh perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus mempertimbangkan keinginan pelanggan dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan mengembangkan inovasi baru, karena pelanggan memiliki hak untuk membandingkan berbagai produknya.

Hotel The 101 Jakarta Airport CBC (Cengkareng Business City) ini mulai dikormesilkan atau soft opening pada tanggal 30 Desember 2021. Yang lokasinya di Jl.CBC Raya 2 No. 1, Benda, Kota Tangerang, Banten. Hotel ini sangatlah strategis karena daerah ini tempatnya orang - orang transit baik masyarakat lokal ataupun masyarakat internasional.

2. KAJIAN PUSTAKA

Sequence Of Service

Sequence of service ialah serangkaian langkah atau prosedur yang diikuti oleh staf dalam menyajikan layanan kepada tamu secara konsisten dan teratur. Ini ialah kerangka kerja yang dipakai oleh bisnis layanan, seperti restoran atau hotel, untuk memastikan bahwasanya setiap interaksi dengan tamu berlangsung dengan lancar dan memuaskan.

Sequence of service mencakup langkah-langkah yang harus dilakukan oleh staf mulai dari saat tamu tiba hingga mereka meninggalkan tempat.

Menurut Atmoko (2011), *Sequence of service* atau (SOS) ialah pedoman yang mengelola langkah-langkah sistematis dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Pedoman ini bertujuan memastikan konsistensi, efisiensi, dan kepuasan pelanggan melalui urutan tindakan yang terstruktur dari awal hingga akhir interaksi.

Sequence Of Service restoran (Nisa, 2019) diantaranya:

a. *Greeting the guest*

Tamu datang ke restorannya, mereka diberi sambutan yang ramah oleh pemilik restoran ataupun pelayan restoran.

b. *Escourting and Sitting the guest*

Saat tamu diarahkan ke meja yang sudah dipesan atau yang mereka pilih, atau bilamana mereka belum melakukan reservasi, petugas akan membantu dengan menarik kursi untuk tamu yang inginduduk.

c. *Pouring ice water*

Pelayan dari sisi kanan menuangkan air dingin ke dalam gelas kaca, sementara pelayan lainnya membantu dengan membuka dan meletakkan napkin di pangkuan tamu.

d. *Serving bread and butter*

Menyajikan roti dan mentega sebagai pelengkap makanan.

e. *Presenting the menu and taking order*

Pelayan menyajikan menu dari sisi kiri tamu dan siap membantu bilamana tamu menghadapi kesulitan dengan menu. Sambil menawarkan menu, pelayan mencatat pesanan yang kemudiandiserahkan ke dapur untuk diproses.

f. *Presenting the wine list*

Waiters menyarankan wine sebagai minuman pendamping sambil menunggu hidangan tiba.

g. *Adjustment*

Pelayan mengganti atau memperbaiki peralatan makan dan menyesuaikan menu sesuai *pesanan tamu*.

h. *Serving the food*

Memberikan hidangan dari menu selaras dengan kebijakannya.

i. *Clear up*

Setelah tamu selesai makan, peralatan makan yang kotor diambil. Setelah dessert disajikan, pelayan mengumpulkan peralatan yang tidak lagi dipakai.

j. *Crumbing down*

Mendusting kembali meja yang kotor sesuai clear up dilaksanakan memakai napkin dan piring kecil.

k. *Presenting coffee or tea*

waiter akan menawarkan kopi atau teh setelah makan.

l. *Presenting the bill*

Waiters meminta review tamu tentang pelayanan, citarasa hidangan, dan minuman sebelum memberikan faktur. Hal ini dilakukan untuk mengukur kemajuan dan perbaikan kualitas pelayanan agar tamu menjadi puas atas pelayanan tersebut. Kemudian, waiters memberikan tagihan, atau bill, memakai cover bill.

m. *Table setting*

Setelah tamu meninggalkan meja waiters merapihkan meja kembali agar meja dapat dipakai jika ada tamu berikutnya.

Di tempat penelitian di mana peneliti meneliti, menerapkan semua komponen SOS.

Dan ada 3 tambahan servis yang diterapkan di Hotel 101 yaitu:

1. *Repeat the order*

Pelayan mengucapkan mengulang list pesanan tamu beserta request yang tamu pesan agar tidak ada kesalahan atau mist komunikasi.

2. *Passing the order*

Pelayan menginput pesanan ke kitchen dengan memakai sistem operasional hotel yaitu Visual Hotel Program (VHP).

3. *Leaving the guest.*

Pelayan mengucapkan terimakasih atas kedatangannya semoga puas atas pelayanan kami, ditunggu kedatangannya kembali ibu atau bapak.

Keputusan Tamu

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam (Rachmantyo et al., 2019), memaknai kepuasan ialah perasaan puas yang muncul ketika harapan dan kebutuhan seseorang terpenuhi atau terlampaui, hal itu mengacu pada hal yang melampaui hasil dari pengalaman positif yang dirasakan setelah membandingkan hasil atau kinerja dengan ekspektasi awal, baik dalam konteks layanan maupun produk. Kualitas, pelayanan, dan nilai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemberian nilai pelanggan yang tinggi ialah kunci untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Indrasari dalam (NS Ramadhini, 2022), menjabarkan bahwasanya ada tiga indikator menggunakan menilai kepuasan pelanggan:

1. Kesesuaian harapan, yakni mengukur sejauh mana produk atau layanan yang

diterima sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan.

2. Minat berkunjung kembali, yakni menilai apakah pelanggan berniat untuk memakai produk atau layanan tersebut lagi di masa depan.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan, mengukur seberapa besar kemungkinan pelanggan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

1. METODE PENELITIAN

Menurut Creswell dalam (Kusumastuti Adhi, Khoiron Mustamil Ahmad, 2020), Metode Penelitian kuantitatif ialah pendekatan yang memakai data numerik dan analisis statistik untuk mengukur variabel, mengidentifikasi pola, dan menguji hipotesis. Metode ini bertujuan menghasilkan hasil yang objektif dan dapat diukur untuk memahami fenomena secara sistematis. Populasi ialah keseluruhan elemen yang punya karakteristik tertentu dan menjadi focus Penelitian atau analisis statistik dalam suatu studi atau survei. (Mertha Jaya I Made Laut, 2020). Peneliti mengambil populasinya dari data tamu *breakfast* September 2023 - Maret 2024 yaitu total sebanyak 19.258 tamu yang diperoleh dari bagian *front office* di Hotel The 101. Uji yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi liner sederhana, Uji Normalitas, Uji Hipotesis t, Uji Analisis korelasi.

2. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form sebanyak 80 responden, setelah mendapatkan jawaban dari kuesioner tersebut penulis mengolah data menggunakan bantuan dari aplikasi ibm spss versi 27 guna untuk membantu peneliti dalam menghindari kesalahan hitungan. Dari penelitian ini dapat diketahui seberapa besar pengaruh *sequence of service* terhadap kepuasan tamu restoran aromatica di hotel the 101 jakarta airport CBC. Berdasarkan hasil perolehan pengujian validitas dan reliabilitasnya menggunakan *SPSS versi 27*. Dapat dipahami uji validitas dibilang valid karena r hitung $> 0,355$ sehingga ditarik kesimpulan seluruh pernyataan dibilang valid. Dan hasil pengujian reliabilitas seluruh item pernyataannya atas kuesionernya dibilang reliable karena skor datanya melebihi dari $> 0,60$. Kuesioner penelitian ini dibagikan kepada responden yang sedang *lunch* ataupun *dinner* di Hotel The 101 Jakarta Airport CBC untuk mengetahui seberapa pengaruh *Sequence of Service* Terhadap Kepuasan Tamu. Berdasar atas perolehan pengujian regresi linier sederhana memiliki persamaan $Y = 6.328 + 0,333 X$ dapat diartikan bahwasanya setiap ada penurunan *Sequence of Service*, maka kepuasan tamu akan menurun mencapai 0,333 maka dengan adanya hasil temuan ini mencerminkan adanya hubungan yang kuat antara

kedua variabel. Bilamana *Sequence of Service* meningkat, maka lebih banyak tamu yang akan senang dan merasa puas. Berdasar atas hasil uji normalitas data, bahwasanya data dalam mempunyai distribusi yang normal karena Skor signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* mencerminkan skor 0.061 yang maknanyamelebihi 0.05 alhasil bisa diambil simpulan bahwasanya datanya sudah terdistribusi secara normal. Perolehan kalkulasi pengujian t (10.014) > t tabel (1.983) dengan sig $0,00 < 0,05$ alhasil H_0 ditolak dan H_1 diterima maka ada pengaruh *Sequence of Service* Terhadap Kepuasan Tamu Restoran. Perolehan penelitian uji analisis korelasi penelitian ini terdapat korelasi positif antara ukuran *Sequence of Service* dengan ukuran kepuasan tamu pada Hotel The 101 Jakarta Airport CBC. Analisis ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Nisa, 2019) menjelaskan bahwa *Sequence Of Service* restoran memiliki 16 tahapan. Hasil pernyataan dalam kuesioner sebanyak 16 item setelah diuji dengan menggunakan analisis regresi sederhana diketahui bahwa 16 tahapan *Sequence Of Service* memberikan pengaruh terhadap indikator kepuasan tamu dari teori kepuasan tamu menurut NS Ramadhini.

5. KESIMPULAN

Perolehan kalkulasi uji t (10.014) > t tabel (1.983) dengan sig $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima maka terdapat pengaruh *Sequence of Service* Terhadap Kepuasan Tamu Restoran. Dari hasil uji regresi linier sederhana mencerminkan bahwasanya Konstanta mencapai 6.328 menjabarkan bahwasanya bilamana tidak ada skor *Sequence Of Service* maka skor kepuasan tamu mencapai 6.328. koefisien regresi X mencapai 0,333 menjabarkan setiap penambahan 1 skor *Sequence Of Service*, maka skor kepuasan tamu 0,333. Atau dapat dipahami skor F hitung = 100.289 dengan skor signifikansi mencapai $0.000 < 0,05$ maka variabel pengaruh *Sequence Of Service* (X) mempengaruhi kepuasan tamu pada Hotel The 101 Jakarta Airport CBC (Y). Atas perolehan uji regresi linier sederhana mencerminkan bahwasanya adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel. Penerapan *Sequence of Service* meningkat, maka lebih banyak tamu yang akan senang dan merasa puas. Rumusan masalah *Sequence of Service* berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan sangatlah besar pengaruh dalam meningkatkan kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, I. W., Mega, T., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). *Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel. PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 02(5), 1153–1176.
- Bambang, S., & H.R.Ricky, A. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. DEEPUBLISH.
- Banten, D. P. P. (2023). *Statistik Sumber Data Kunjungan Simparda Banten*. <https://excitingbanten.id/statistik/2023/3671>
- Fatmawati, F., & Lubis, A. S. (2020). *Pengaruh Perilaku Kewirausahaan Terhadap Kemampuan Manajerial Pada Pedagang Pakaian Pusat Pasar Kota Medan. Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.24853/jmmb.1.1.1-10>.
- Gani, I., & Amalia, S. (2018). *ALAT ANALISIS DATA : Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial (Revisi)*. ANDI.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Kusumastuti Adhi, Khoiron Mustamil Ahmad, A. A. T. (2020). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

- lian. (2023). *PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM PELAYANAN DINNER PADA SANCTOO SUITES RESTAURANT DI HOTEL THE SANCTOO SUITES AND VILLA*. 5, 1–14.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Mertha Jaya I Made Laut. (2020). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF*. QUADRANT.
- Muhammad Supriyanto. (2019). Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 3(1), 16–22.
<https://doi.org/10.32486/epicheirisi.v3i1.462>
- Nisa, K. D. (2019). *Sequence of Service Pada Restoran Cendana Premier Surabaya*. 1994, 5–8.
http://lib.nscpolteksby.ac.id//index.php?p=show_detail&id=3169
- NS Ramadhini. (2022). Indikator kepuasan pelanggan. *Journal Ilmiah*, vol 5 no 2, 11. <http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%2029.pdf>
- Paramita, R. W. D. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Edisi Ket). ANDI.
- Qudratullah, Farhan, M. (2014). *Statistika Terapan: Teori, Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan SPSS* (Maya (ed.)). ANDI.
- Rachmanty, E., Studi, P., Iii, D., Perjalanan, U., Administrasi, J. I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Jember, U. (2019). *PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI ROYAL HOTEL N ' LOUNGE JEMBER HOTEL N ' LOUNGE JEMBER*.
- Sangging, A. (2020). *PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM MEMINIMALISIR COMPLAIN YANG TERJADI DI KANGKUNG RESTORANPRATAMA HOTEL & CONVENTION KARYA*. *Block Caving – A Viable Alternative?*, 21(1), 1–9.
- Yulia, Y. (2019). Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi Asosiatif. *Repositori STEI*, 2007, 45–61.